



## Help Desk Support/ヘルプデスク・サポート5million and above

IT業界でのキャリアアップをサポートします！

### Job Information

**Recruiter**

Fidel Consulting KK

**Job ID**

1523722

**Industry**

IT Consulting

**Job Type**

Permanent Full-time

**Location**

Tokyo - 23 Wards

**Salary**

5 million yen ~ 9 million yen

**Refreshed**

February 25th, 2025 17:52

### General Requirements

**Minimum Experience Level**

Over 6 years

**Career Level**

Mid Career

**Minimum English Level**

Business Level

**Minimum Japanese Level**

Native

**Minimum Education Level**

Bachelor's Degree

**Visa Status**

Permission to work in Japan required

### Job Description

#### 担当業務

##### 事業会社向け

- ・ システム（ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク）の使い方や不具合に関する問い合わせの電話サポート業務
- ・ AIチャットボットによる無人対応サービス
- ・ ツールを活用した能動的な情報発信（便利機能の発信、FAQ公開、緊急情報提供など）
- ・ アンケート調査による評価（要望・課題・期待）情報収集と改善策の立案・実行
- ・ アウトソーサーの場合

##### 生産性指標（KPI、SLO）の設定とパフォーマンス分析、改善指示

- ・ インシデント分析と解決策の検討、対策の実施指示
- ・ 業務委託契約内容の交渉・検討、契約締結

- 社内・グループ内

#### 新システムや変更点の情報収集

- アウトソーサーが対応できない場合や不具合に関する問い合わせが複数ある場合のエスカレーション
- アンケート結果のフィードバック、改善策の立案・実施依頼・進捗管理
- その他

ジェネレーティブAIチャットボット/ボイスボット/CRM/PBX/感情分析などのコールセンターシステムの企画・構築・運用  
店舗備品調達システムの企画・構築・運用

#### Responsibilities:

For business companies

- Telephone support service for inquiries about system usage and malfunctions (hardware, software, network)
- Unmanned response service using AI chatbot
- Active information dissemination using tools (dissemination of useful functions, FAQ publication, emergency information provision, etc.)
- Evaluation (requests, issues, expectations) information collection through questionnaire surveys and improvement measures planning and execution

For outsourcers:

- Setting productivity indicators (KPIs and SLOs) and performance analysis; Instructions for improvement
- Incident analysis and discussion of solutions; Instructions for implementing measures
- Negotiations and review of outsourcing contract contents and contract conclusion

Within the company and within the group

- Collecting information on new systems or changes
- Escalating when outsourcers are unable to respond or when there are multiple inquiries about defects
- Feedback on survey results and planning and requesting implementation of improvement measures and managing progress

Others

- Planning, building and operating call center systems such as generative AI chatbots/voicebots/CRM/PBX/emotion analysis
- Planning, building and operating store equipment procurement systems

---

#### Required Skills

##### 資格

- 最新のコールセンター技術・サービスの導入・運用に関する知識・関心がある方
- プロジェクトの企画・実行・運用の実務経験をお持ちの方
- チームワークを重視し、協調して業務を遂行できるコミュニケーションスキルを身につけていること。
- 一般的な情報分析能力を有し、論理的な推論を展開できる方

##### 優遇される資格

- プロジェクトマネージャー経験
- システムエンジニアの経験
- コールセンターマネージャー経験

日本語能力：ネイティブレベルの日本語力、ビジネスレベルの英語力

#### Qualifications:

- Have knowledge and interest in the introduction and operation of the latest call center technologies and services
- Have practical experience in project planning, execution, and operation.
- Emphasis on teamwork and have acquired communication skills to cooperate in the execution of work.
- Have general information analysis skills and can develop logical reasoning

#### Preferred Qualification:

- Experience as a project manager
- Experience as a systems engineer
- Experience as a call center manager

**Japanese Languages** :Native level Japanese required and business level English

---

#### Company Description